

长治奋进者



热线连民心 巾帼绽芳华

——记“全国巾帼文明岗”、长治市12345政务服务热线服务中心

本报记者 王涵

在我市政务服务一线,有一支以93.6%女性成员构成的政务服务先锋队——长治市12345政务服务热线服务中心。

她们是全天候在线的民生守护者,用专业与温情搭建政民连心桥,用电话传递政策温度,用柔肩担起民生重托,书写新时代巾帼风采。从2020年7月1日开始24小时运行至今,共受理工单186.85万件。

近日,市12345政务服务热线服务中心获“全国巾帼文明岗”荣誉称号。这份殊荣背后,是82朵铿锵玫瑰用百万次倾听、千万句解答凝结的为民情怀。

走进长治市12345热线服务中心,“一号响应,接诉即办”的鲜红标语下,活跃着一支平均年龄26岁的年轻团队。

服务大厅内,话务员指尖翻飞,此起彼伏的键盘敲击声与温和的应答声交织成独特交响乐。据市12345政务服务中心主任李杰介绍,该中心创新实施“1372”工作法,使群众诉求办结率提升至99.7%。

“1372”工作法,即:坚持党建引领一个核心,深入推进专项、源头、前瞻三项治理,扎实做好热线整合、接听、直办、转办、回访、督办、辅助决策七项工作,持续增强团队凝聚力和统筹协作力两项能力,不断提高诉求办理质效,提升为民服务水平。

去年8月1日晚的暴风雨中,黎城县惠泽苑居民住房阳台坍塌的紧急求助电话铃声响起,该中心党员值班长申红一边安慰求助者:“别着急,我们马上联系救援。”一边紧急联系黎侯镇政府组织现场勘查,督导物业公司连夜统计受损情况,协调发放危房住户预付安置费,同步推进临时窗户安装与永久修复工程。

从接到诉求到形成“1小时应急+5日修复”解决方案,党员先锋用速度与温度践行“民呼我为”的承诺。

这是该中心坚持党建引领、贯穿工作始终的生动体现。工作中,该中心加强阵地建设,打造党建活动室;加大理论学习力度,以学促干,凝心铸魂;选树优秀党员,设置“党员先锋岗”,开展季度服务之星评比,促进党员成长。

与此同时,该中心还创新打造“12345服务零距离”“青学讲堂”“热爱学”等理论学习品牌,将党的政治优势转化为服务动能。党旗始终飘扬在服务一线、民生诉求处置最前沿,该中心的党员们用行动诠释“一个党员就是一面旗帜。”



市12345政务服务热线服务中心开展志愿服务活动。

创新驱动
锻造服务尖兵



有事找政府,就拨12345。

在这支队伍中,有放弃高薪返乡的硕士研究生,有值夜班的哺乳期妈妈,还有连续五年春节值守的“热线老兵”。她们用青春诠释责任,以奉献书写担当。

面对日均1600余件的诉求量,这支巾帼团队以创新破题,开展“呼损回拨”,完善知识库建设,推出行业工作群、驻场服务、知识库协作函等形式和做法,整合优化60余条政务服务热线资源,初步构建起“覆盖全市、统一联动、便捷高效、保障有力”的政务服务热线体系,直接解答群众诉求能力持续增强。

一次极端天气导致我市某地交通瘫痪,从外省回乡的市民被迫滞留当地超过30个小时。晚上9时43分,热线值班长黄佳宁接到市民的紧急求助电话,值班团队10分钟内启动应急响应。次日5时许,多部门协同配合,工作人员冒雨驰援,克服对接群众多次变更位置信息等诸多难题。经7个小时紧急行动,50余名滞留人员于次日12时安全抵长。此次救援全流程响应时效较常规缩短12个小时,实现跨区域协同零失误,获群众集体致谢。

只有锤炼过硬本领,才能划好实干之桨。黄佳宁凭借出色成绩获得第五届全国政务服务热线发展论坛“最美热线人”称号。她分享心得:“既要当好政策活字典,又要做好群众贴心人。坚定理想信念,甘于坚守平凡岗位,跑出我成长的‘加速度’。”

这份“加速度”的背后,更是热线服务的“精准”。该中心组织开展“找不足、强弱项、共促进”大讲堂和工单填写技能竞赛进行常态化练兵,达到以赛促学、以赛促改目的,不断提高业务能力和服务水平,团队综合满意率持续保持在99%以上。

暖心专线
传递城市温度

在服务高质量发展中,该中心尽显担当。创新思路、优化服务,该中心组建“营商环境服务轻骑兵”,制定《登记注册类热线问题联动解决工作制度》,建立企业诉求直办群,设立营商环境专席,收集高频问题,加强涉企数据分析,减少涉企源头诉求,助力优化营商环境,涉企诉求同比下降了45%。

每周五下午,专席话务员都会将企业来电诉求整理成彩色便签墙:粉色是注册登记难题,蓝色是政策咨询困惑,绿色是办结完成案例。

这个充满温度的工作场景,正是我市创新设立营商环境专席的缩影。每周梳理涉企诉求受理办理情况,进行归类分析。通过搭建企业直通快车机制,将分散在各个部门的审批专员汇聚云端,让创业者不再辗转奔波,某食品企业负责人王女士感慨:“反映生产许可证办理问题,手机还没放下就接到行政审批部门视频指导。”

“未响铃,先行动。”市12345政务服务热线服务中心推进未诉先办、主动治理,定期统计数据,常态化开展事前预警,先后将噪音污染、物业管理、升学入学等民生热点问题的时间地域分布规律制作形成多样化分析报告,为政府部门科学决策提供参考。

当杨柳飞絮还未漫天时,园林部门的喷洒车已循着热线大数据绘制的飞絮轨迹图精准作业。这是市12345政务服务热线服务中心工作成效的一个体现。该中心推出“12345热线+供热”服务专线,减少供热相关工单的流转环节,开展供热问题“冬病夏治”系列工作,进行供热问题整改“回头看”,提前发布供热问题高发小区预警信息,打好问题处置提前量,下好供热服务先手棋,大大提高供热问题解决效率。这些藏在季节里的民生诉求,如今化作每月寄往各部门的温情预报,让城市治理更有温度、更有品质。

“荣誉是肯定,也是新的起点,我们不能辜负这份沉甸甸的信任。”李杰感慨道。这支充满青春力量的巾帼团队正以归零心态再出发,以累计服务群众超百万人次的亮眼成绩,在基层治理中绽放绚丽芳华。